

平成26年度 跡見学園女子大学生の 「国語・コミュニケーションに関するアンケート」の調査結果と分析・考察

● 田 中 浩 史

1. はじめに

文化庁が平成7年度から毎年実施している「国語に関する世論調査」がある(下記2. 参照)。日本人の国語に関する意識や理解の現状について調査し、国語施策の立案に資するとともに、国民の国語に関する興味・関心を喚起するねらいがあるとされる。ただ、この調査結果については日本全体の調査結果を平均化したもので、特定の地域や個別の大学などに限定した分析・考察は行われていない。筆者は、跡見学園女子大学(以下「跡見女子大」と記述する)でコミュニケーション文化に関する調査研究を行っているため、全国平均とともに、跡見女子大学生の日常的な国語やコミュニケーションに関する意識・態度を把握しておくことが極めて重要であるとの認識に立っている。あわせて、跡見女子大学生と全国平均との異同についても明らかにしておくことによって、地域性や年齢、性別などの様々な属性を踏まえた調査研究にも寄与すると考える。こうした観点から、このほど筆者は、自身の担当する演習科目(ゼミ)や講義の履修生を対象に、前掲の文化庁の全国国語調査をもとに作成した跡見女子大用のアンケート調査を実施して結果をまとめた。本稿では、その結果と分析考察を報告する。

2. 文化庁の「国語に関する世論調査」の概要

調査名	平成25年度「国語に関する世論調査」		
調査対象	全国16歳以上の男女		
調査時期	平成26年3月		
調査方法	一般社団法人中央調査社に委託し個別面接調査を実施		
調査結果	調査対象総数	3473	人
	有効回答数(率)	2028	人(58.4%)

3. 跡見女子大学「国語・コミュニケーションアンケート」調査の目的・方法等

調査目的	跡見女子大学生の国語・コミュニケーションに関する意識や理解の現状について調査し、大学教育の構成・立案に資するとともに、学生の国語やコミュニケーションに関する興味・関心を喚起する。		
調査対象	跡見女子大学文学部コミュニケーション文化学科の履修学生		
調査期間	平成26年4月1日～7月31日		
調査方法	筆者担当4科目の授業内で跡見女子大学用アンケートを配布・回収		
調査結果	調査対象総数	124	人
	有効回答数(率)	98	人(79.03%)
	無効回答数	2	人(2.04%)
属 性	性別	女(跡見女子大学生:1年～4年)	
	年齢	18歳～23歳	

(内訳) 18歳9人、19歳26人、20歳13人、21歳37人、
 22歳6人、23歳1人、無回答6人 (合計98人)
 生育地 埼玉34人、東京27人、千葉8人、茨城6人、愛知2人、
 青森、福島、群馬、新潟、神奈川、宮崎 各1人
 無回答15人 (合計98人)

4. アンケート項目について

文化庁が平成25年度に実施した前記「国語に関する世論調査」は、1. 社会全体の言葉や言葉の使い方について 2. 人とのコミュニケーションについて 3. 読書について 4. 敬語について 5. 漢字を用いた語と外来語の意味・使い分けについて 6. 「～る」「～する」形の動詞について 7. 慣用句等の意味について の7項目について調査を行っているが、跡見女子大学でのアンケートでは調査目的の直接的関係項目かどうかや学生の負担などを考慮して、主に「敬語」「言葉や言葉の使い方への影響度について」「～る」「～する」形の動詞について」などに絞って調査を行った。また本稿では、紙面の都合上、1) 敬語について 2) 「～る」「～する」形の動詞について 3) 言葉や言葉の使い方への影響度 の3項目についてのみ、その調査結果、および跡見女子大学と文化庁の全国調査結果との比較分析・考察について記すこととする。

5. アンケート結果と分析・考察

1) 敬語について

【質問1】あなたは、日本語のコミュニケーションにおいて今後とも敬語は必要だと思いますか？

【跡見女子大学の調査結果】

＝跡見女子大学生の98%が、「敬語」の必要性を感じている＝

選択肢	投票数 (人)	割合 (%)
①必要だと思う	79	(80.6)
②ある程度必要だと思う	17	(17.3)
③余り必要だとは思わない	2	(2.0)
④必要だとは思わない	0	(0.0)
⑤分からない	0	(0.0)

日本語のコミュニケーションにおいて「敬語」は今後とも必要かどうかを尋ねた質問だが、跡見学園女子大学の学生は、筆者の事前予想を上回る確率で、敬語は「必要だと思う」と回答した学生が多かった。その割合は80.6%にのぼる。これに「ある程度必要だと思う」という回答を加えると、日本語コミュニケーションにおいて「敬語は必要」と考えている学生が、全体の98.0%にのぼった。これは文化庁の全国調査の結果と同じ結果で、跡見学園女子大学生の「敬語」に対する意識は、全国調査の結果と同様であることを示すこととなった。

【文化庁全国調査の結果】

＝全国調査では、敬語は「必要だと思う」と98.0%が回答＝

文化庁の全国調査の結果、敬語は「必要だと思う」と98.0%が回答し、日本人のほとんどが、敬語や敬意表現を大切に思っていることが判明した。以下は調査結果の数字である。

「必要だと思う」「ある程度必要」の合計割合 98.0%
 「必要だとは思わない」「余り必要だとは思わない」の合計割合 1.4%

今回の結果を過去の全国調査結果（平成15年度）と比較すると、「必要だと思う」と「ある程

度必要だと思う」の合計の割合は余り変化がないが、そのうち「必要だと思う」の割合が67.8%（平成15年度）から84.5%（今回調査）へと17ポイント増加している。全国的には、敬語の必要性を感じる人が増えている実態が浮かび上がっている。裏を返せば、日本人全体の中に「敬語」に対する苦手意識が存在するから逆に必要性の意識が高まっている、という仮説も成り立つ。

【質問2】あなたは敬語をどのような機会に身につけてきたと思いますか？（複数回答）

＝跡見女子大学生は、職場（アルバイト先を含む）の研修などで敬語を身につける＝

【跡見女子大学の調査結果】	投票数（人）	割合（％）
①職場（アルバイト先を含む）の研修など	62	(63.3)
②家庭でのしつけ	47	(48.0)
③学校の国語の授業	36	(36.7)
④学校内のクラブ活動など	26	(26.5)
⑤国語の授業以外での学校の先生の指導	12	(12.2)
⑥学校外の活動（地域活動、スポーツクラブ、習い事など）で	12	(12.2)
⑦テレビやラジオで、敬語を扱った番組を視聴して	6	(6.1)
⑧テレビやラジオで出演者の話し方を聞いて	12	(12.2)
⑨敬語について書かれた本や雑誌を読んで	6	(6.1)
⑩話し方教室や作法教室、自治体や民間の講習会	1	(1.0)

跡見女子大学生は、敬語を身につける機会としては、全国調査と同様に、①職場（アルバイト先を含む）の研修などと回答した人が63.3%で、他の選択肢をおさえて最も割合が高かった。全国調査の63.5%とほぼ同じ数字で、若者層は「家庭」や「学校」などで敬語を身につけるよりは、アルバイト先などの職場で、上司や先輩から口頭やマニュアルなどで敬語を学び、身につけていることが分かる。

2番目は「家庭でのしつけ」で、これも全国調査と同様の結果だが、跡見女子大学生は、全国平均に比べると「家庭」で敬語を身につける割合が若干少ない。以下の順位も全国調査と同様の結果で、③学校の国語の授業 ④学校内のクラブ活動など ⑤国語の授業以外での学校の先生の指導 ⑥学校外の活動（地域活動、スポーツクラブ、習い事など）で という順で、敬語を身につける機会を得ていることが分かる。学生の多くが家庭や高校・大学などの教育機関ではなく、アルバイト先などの職場で敬語を身につけているという実態に筆者は驚きを感じるが、そうになると、アルバイト先で誤った敬語や敬語の使い方を覚えてきてしまった場合には、大学の実践的教育の授業などですぐに修正をはかる必要性もでてくるのではないかと考える。

【文化庁全国調査の結果】

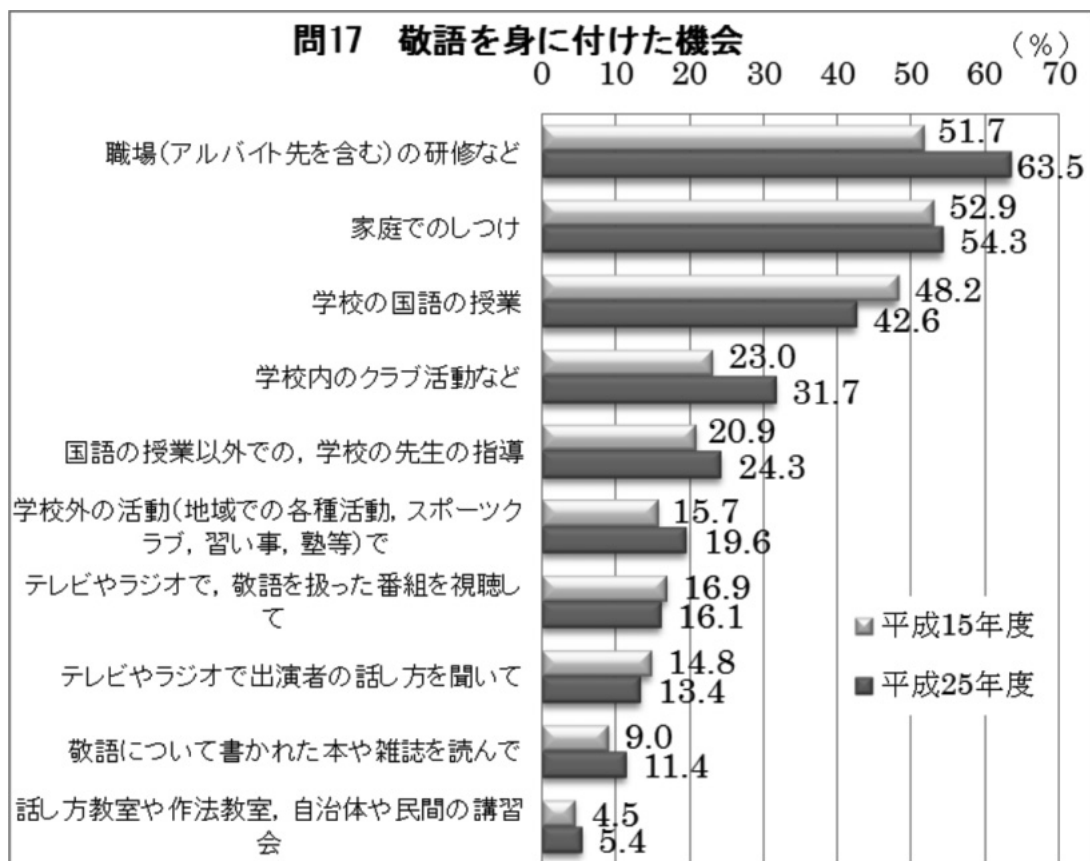
＝全国調査でも、敬語は「職場（アルバイト先を含む）の研修」で身につけている＝

全国調査でも、敬語をどのような機会に身につけてきたかを尋ねている。次のような結果になった。（選択肢の中から幾つでも回答）

「職場（アルバイト先を含む）の研修など」の割合	63.5%
「家庭でのしつけ」	54.3%

過去の全国調査（平成15年度）と比較すると、「職場（アルバイト先を含む）の研修など」が12ポイント、「学校内のクラブ活動など」が9ポイント、それぞれ増加していた。「家庭でのしつけ」の割合は、平成15年度調査では52.9%で最も高かったが、今回調査では2番目に下がってしまっている。この順位も、跡見女子大学生は全国調査の結果と同様の順番で選択している。

全国調査の結果は、次の（問17）のグラフで確認してほしい。



【質問3】 次の言い方は、気になる言い方ですか？気になりませんか？

敬語の使い方に関する七つの例文をあげ、それぞれの言い方について気になるかどうかを尋ねた。

【跡見女子大学の調査結果】

＝跡見女子大学生が気になるのは「お待ちして」「どうぞいただいて」「申される」＝

1) 「先生、こちらで <u>お待ち</u> してください」	投票数 (人)	割合 (%)
① 気になる	91	92.8
② 気にならない	3	3.0
③ どちらとも言えない	4	4.0
2) 「 <u>お客様</u> が <u>申</u> されました」		
① 気になる	82	83.7
② 気にならない	8	8.2
③ どちらとも言えない	8	8.2
3) 「 <u>とんでも</u> も <u>ござ</u> いません」		
① 気になる	18	18.4
② 気にならない	62	63.3
③ どちらとも言えない	18	18.4
4) 「 <u>お客様</u> が <u>お見え</u> になった」		

①気になる	14	14.3
②気にならない	67	68.4
③どちらとも言えない	17	17.3
5)「3時に御出発される予定です」		
①気になる	46	46.9
②気にならない	29	29.6
③どちらとも言えない	23	23.5
6)「先生がおっしゃられたように」		
①気になる	35	35.7
②気にならない	49	50.0
③どちらとも言えない	14	14.3
7)「お客様、どうぞ <u>いただ</u> いてください」		
①気になる	83	84.7
②気にならない	7	7.1
③どちらとも言えない	8	8.2

跡見女子大学生が「気になる」表現としてあげた上位3つは、次の通りであった。

・「先生、こちらでお待ちしてください」	92.8%
・「お客様、どうぞ <u>いた</u> だいてください」	84.7%
・「お客様が申されました」	83.7%

上記の3表現は、いずれも80%以上の高い割合で「気になる」表現として挙げられた。全国調査で最も高い数字でも74.7%であるのに対して、跡見女子大学生は、それを上回る確率で「気になる」表現と感じる学生が多かった。選ばれた3表現は、跡見女子大学生も全国調査も同じだが、「先生、こちらでお待ちしてください」という表現は、跡見女子大学生では92%以上もの学生が「気になる」と指摘、殆どの学生が違和感を覚えていることを示している。全国調査の1位は、「お客様、どうぞいただいてください」であった。

逆に、「お客様がお見えになった」という表現は、68.4%の跡見女子大生が「気にならない」と回答、日常生活でも使っている様子がのぞく。全国調査では51.9%で、跡見女子大学生に比べると「気にならない」とする人がやや少ない。全国調査で「気にならない」表現とされた「先生がおっしゃられたように」と「とんでもございません」は、高齢層が気にするほど跡見女子大学生も気にならないようで、いずれも50%以上の学生が気にしていない。跡見女子大学生が最も「気にならない」表現としてあげた「お客様がお見えになった」は、68.4%もの学生が「気にならない」として、日常的にも使っている様子が浮かぶ。全国調査でも半数以上の51.9%の人が「気にならない」としている。跡見女子大学生が「気にならない」とする表現は、「正しい日本語」の判断とは別に、日常的に「丁寧さ」「礼儀正しさ」「思いやり」などを示す表現として人口に膾炙している表現とも考えられ、跡見女子大学生の日常的な礼儀作法の意識が数字に現れたとも考えられる。この結果は、全国調査と比較した場合の、跡見女子大学生のひとつの特徴となっていると指摘できる。

【文化庁全国調査の結果】

=「先生がおっしゃられたように」という言い方は「気にならない」と61.1%が回答＝

選択肢に挙げられた七つの例文について、それぞれの下線部について「気になる」の割合が高い順に並べると、次のようになった。

「(7)お客様、どうぞいただいでください」 (74.7%)

「(1)先生、こちらでお待ちしてください」 (72.6%)

「(2)お客様が申されました」 (63.1%)

一方、「気になる」の割合を高い順に見てみると、次のようになった。

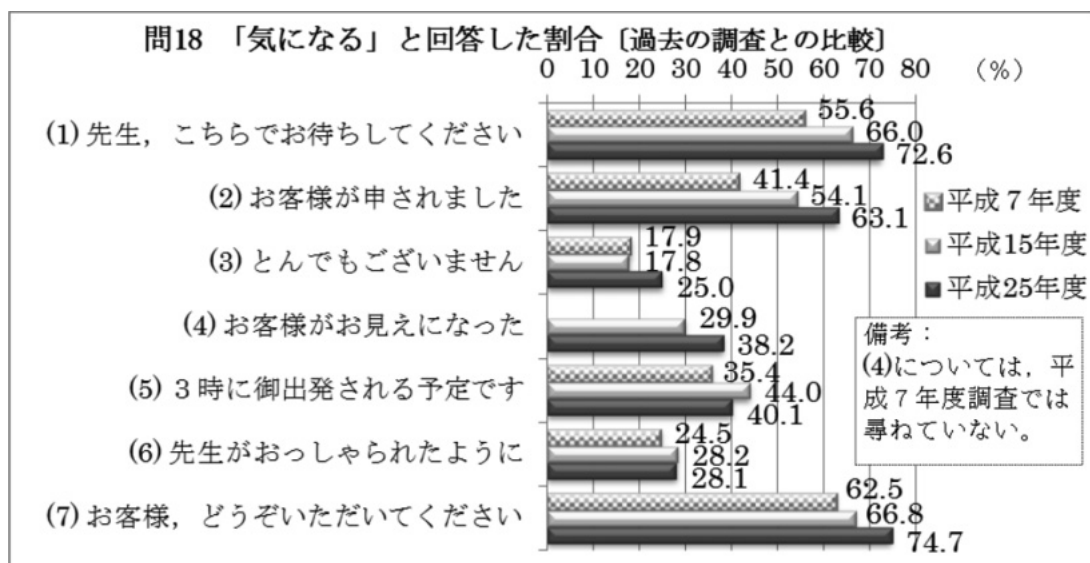
「(6)先生がおっしゃられたように」 (61.1%)

「(3)とんでもございません」 (57.5%)

【全国調査結果】

	気になる	ならない	どちらとも
(1)先生、こちらでお待ちしてください	72.6	19.6	7.0
(2)お客様が申されました	63.1	25.8	10.3
(3)とんでもございません	25.0	57.5	16.9
(4)お客様がお見えになった	38.2	51.9	9.6
(5)3時に御出発される予定です	40.1	45.7	13.4
(6)先生がおっしゃられたように	28.1	61.1	10.5
(7)お客様、どうぞいただいでください	74.7	17.8	7.0

以上の結果をまとめ、「気になる」と回答した割合（過去の調査との比較）を、次の（問18のグラフ）として示す。



【個別表現の分析・考察】

(1)先生、こちらでお待ちしてください

基本的には、謙譲語を尊敬語として相手側の行為に用いている点で、問題のある言い方である。「先生、こちらでお待ちになってください」などが本来の言い方である。文化庁の過去の調査結果（平成7、15年度）と比較すると、「気になる」の割合は増加する傾向にある。

(2)お客様が申されました

「申す」は謙譲語で、それに尊敬の助動詞「れる」を付けた表現である。本来、これを尊敬語として相手に用いるのはふさわしくない言い方とされる。「お客様がおっしゃいました」などが本来の言い方とされる。過去の調査結果（平成7、15年度）と比較すると、「気になる」の割合は、これも増加する傾向にある。

(3)とんでもございません

「とんでもない」は「全く思いもよらない」「そんなことは決してない」という意味の形容詞で、これ全体で1つの言葉である。「とんでも」に打消しの「ない」がついたものではなく、また「とんでもある」という語もない。したがって、丁寧にしたつもりの表現とされる「とんでもございません」「とんでもありません」は、文法的には誤りとされてきた。しかし「敬語の指針」¹で、「相手からの褒めや賞賛などを軽く打ち消すときの表現」として使うことは問題がないとされている言い方でもある。今回の全国調査（平成25年度）の中では、「気になる」の割合が25.0%、跡見女子大学の調査でも18.4%と最も低い。過去の全国調査結果（平成7、15年度）と比較すると「気になる」人の割合は増加している。

(4)お客様がお見えになった

「見える」に「お…になる」を加えたもので、尊敬表現を重ねた二重敬語であるため、避けるべき表現とされてきた。しかし前掲の「敬語の指針」では、「習慣として定着している」とされ、一般的にも使われるようになっていく。ただ、過去の全国調査の結果（平成15年度）と比較すると、「気になる」の割合は増加している。

(5)3時に御出発される予定です

謙譲語の形「御…する」に、尊敬の助動詞「れる」を付けたもので、本来、尊敬語として相手に用いるのはふさわしくない表現とされる。「3時に御出発になる予定です」などが本来の言い方である。過去の全国調査結果（平成7、15年度）と比較すると、「気になる」の割合は平成7年度調査から平成15年度調査にかけて9ポイント増加しているが、平成15年度調査から今回調査（平成25年度）では4ポイントの減少となっている。調査ごとに、結果が揺れる表現である。

(6)先生がおっしゃられたように

「おっしゃる」に尊敬の助動詞「れる」を加えたもので、尊敬表現を重ねた二重敬語となり、一般に適切ではない言い方とされる。「先生がおっしゃったように」などがすっきりした言い方である。過去の全国調査結果（平成7、15年度）と比較すると、「気になる」の割合は、平成7年度調査から平成15年度調査にかけて4ポイント増加したが、平成15年度調査から今回調査（平成25年度）では余り変化は見られない。跡見女子大学生では、50.0%の学生が「気にならない」と答えている。判断は二分しているといえる。

(7)お客様、どうぞいただいでください

謙譲語を、尊敬語として相手に用いている点で問題のある言い方とされる。「お客様、どうぞ召し上がってください」などが本来の言い方である。過去の全国調査結果（平成7、15年度）と比較すると、「気になる」の割合は増加する傾向にある。跡見女子大学生は、この表現に対して84.7%という高い割合で拒否反応を見せている。

【質問4】接客に関する次の言い方は、気になる言い方ですか？

最近、よく聞くことのある五つの言い方について、「気になる」かどうかを尋ねた。

【跡見女子大学の調査結果】

＝跡見女子大学生の最も気になる接客表現は、「開催してございます」＝

1) 「あしたは休まさせていただきます」	投票数 (人)	割合 (%)
① 気になる	60	61.2

1 (注)「敬語の指針」は文化審議会から、文化庁に平成19年2月2日に答申された。

②気にならない	28	28.6
③どちらとも言えない	10	10.2
2)「 <u>お会計の方</u> 、1万円になります」		
①気になる	69	70.4
②気にならない	17	17.3
③どちらとも言えない	12	12.2
3)「 <u>千円からお預かりします</u> 」		
①気になる	68	69.4
②気にならない	20	20.4
③どちらとも言えない	10	10.2
4)「 <u>患者様は待合室でお待ち下さい</u> 」		
①気になる	39	39.8
②気にならない	38	38.8
③どちらとも言えない	21	21.4
5)「 <u>絵画展は8階で開催してございます</u> 」		
①気になる	87	88.8
②気にならない	7	7.1
③どちらとも言えない	4	4.1

跡見女子大学生は、接客表現に関して、次の順で「気になる」と回答している。

① <u>開催してございます</u>	88.8%
② <u>お会計の方</u>	70.4%
③ <u>千円から</u>	69.4%
④ <u>休まさせていただきます</u>	61.2%
⑤ <u>患者様</u>	39.8%

跡見女子大学生の最も気になる接客表現は「開催してございます」であった。文化庁の全国調査の結果でも、この「絵画展は8階で開催してございます」という言い方が最も「気になる」とされ、66.3%の人が気にしているということだった。しかし、筆者がかつて百貨店で研修講師を担当していた頃、人事部や研修担当者からは、一般的には過剰と感じられるような接客表現でも新入社員の研修ではそのまま指導してほしいと依頼され、困惑したことを覚えている。こうした表現は、百貨店などの接客業と顧客との長い間の関係から出てきた表現なのであろうし、接客業を中心とするビジネスの世界ではよく耳にする言い方ではあるが、全国調査でも跡見女子大学の調査でも、かなり強い違和感を覚える人が多いという結果が出ている。学生が就職活動を行う際には大変とまどいを覚えることの多い“独特の接客表現”の代表例である。今後も定着の度合いを注意深く調査していきたい。

逆に、「患者様」という表現については、跡見女子大学の学生の場合は「気になる」という学生と「気にならない」という学生がほぼ半数で拮抗している。文化庁の全国調査では、むしろ「気にならない」人の方が58.5%と過半数になっており、半数以上の人を受け入れていることがわかる。この表現が医療機関に初めて登場したときには、「医療をサービス業と考え過ぎ」とか「患者におもねっている」などの批判もあったが、次第に当たり前の表現になりつつあるのであろうか。これも注意深く調査していきたい。

【文化庁全国調査の結果】

＝全国調査では、気になるのは「開催してございます」「お会計の方」「千円から」＝

次は、接客表現のうち「気になる言葉の使い方」を全国調査した結果である。

接客表現	気になる	気にならない	どちらとも言えない
(1)あしたは休まさせていただきます	54.5	39.8	5.4
(2)お会計の方、1万円になります	63.5	30.1	6.2
(3)千円からお預かりします	55.0	38.2	6.3
(4)患者様は待合室でお待ち下さい	29.7	58.5	11.3
(5)絵画展は8階で開催してございます	66.3	25.6	7.5

それぞれの下線部について「気になる」人の割合を見ると、次のようになった。

(5)「 <u>絵画展は8階で開催してございます</u> 」	66.3%
(2)「 <u>お会計の方</u> 、1万円になります」	63.5%
(3)「 <u>千円からお預かりします</u> 」	55.0%
(1)「 <u>あしたは休まさせていただきます</u> 」	54.5%

いずれの表現も、「気になる」人の割合が5割を超えている。跡見女子大生の調査結果とまったく同じである。一方、(4)「患者様は待合室でお待ちください」は、全国調査でも29.7%と「気になる」人の割合が最も低く、約全国で3割、跡見女子大学生で4割が「気になる」としているものの、逆に「気にならない」人が同数かそれ以上になっている。今後その割合がどう変化するか注目したい。

【個別表現の分析・考察】

(1)あしたは休まさせていただきます

「あしたは休まさせていただきます」などが本来の言い方である。過去の全国調査結果（平成8、14年度）と比較すると、「気になる」の割合は平成8年度から14年度調査にかけて24ポイント増加しているが、平成14年度から今回調査（平成25年度）では3ポイントの減少となっている。芸能界や飲食店、ビジネス社会などの研修で、こうした言い方を奨励していることも一因となっていると推測される。

(2)お会計の方、1万円になります

「～の方」という表現が問題にされる言い方である。過去の調査結果（平成8、14年度）と比較すると、「気になる」の割合は平成8年度から14年度調査にかけて18ポイント増加しており、平成14年度から今回調査（平成25年度）にかけて13ポイント増加している。近年「気になる」人の割合が増加傾向にある表現である。

(3)千円からお預かりします

「～から」という表現が問題にされることがある言い方である。一般的に「千円を」などの表現がよいとされる。過去の全国調査結果（平成8、14年度）と比較すると、「気になる」の割合は平成8年度から14年度調査にかけて7ポイント増加しており、平成14年度から今回調査（平成25年度）にかけて10ポイント増加している。調査のたびに、違和感を覚える人の割合が増える傾向にある表現である。

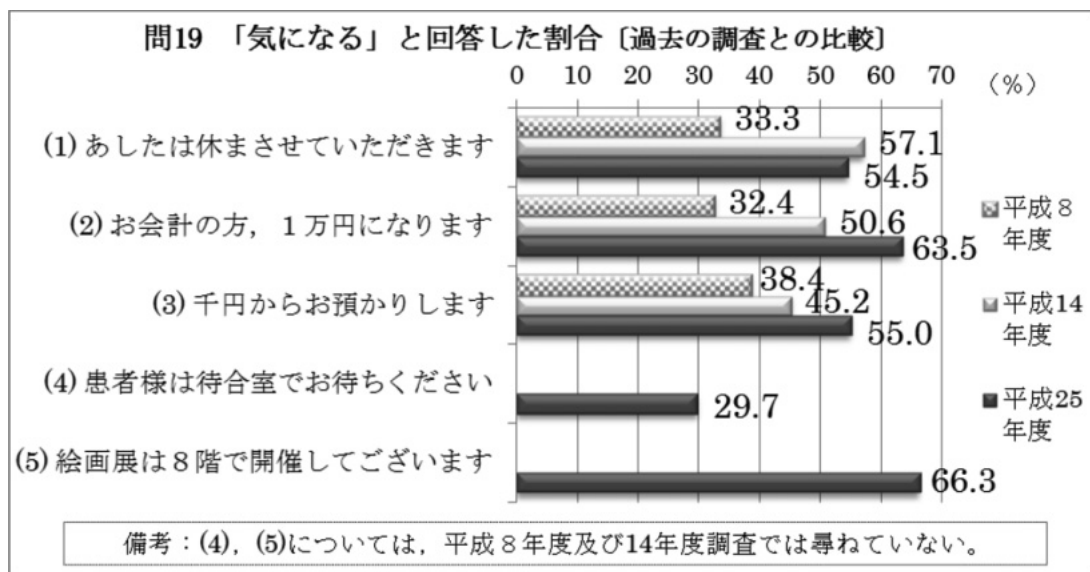
(4)患者様は待合室でお待ちください

「～様」という表現が問題にされることがある言い方である。「気になる」の割合が29.7%で、「気にならない」の割合（58.5%）を 29ポイント下回っている。つまり「気にならない」人の割合の方が、「気になる」人よりも多い表現といえる。

(5)絵画展は8階で開催してございます

「絵画展は8階で開催しております」などが本来の言い方である。「気になる」の割合が全国調査で66.3%で、「気にならない」の割合（25.6%）を41ポイント上回っている。違和感を強く覚える表現とみられる。

以上の調査結果を、文化庁のホームページより引用して、(問19)「気になる」と回答した割合のグラフとして示す。



2) 「～る」「～する」の言い方について

【質問5】「～る」「～する」の次の言い方を聞いたことがあるか、あなたは使うことがあるか？

「～る」「～する」という表現の中でも、最近流行語のように使われている言葉をとり上げ、使用頻度などを尋ねた。(単位：人、割合：%)

【跡見女子大の調査結果】

＝跡見女子大学生がよく使う表現は、「チンする」「サボる」「お茶する」＝

「～る」「～する」形	聞いたことがない	聞いたことはあるが 使うことはない	使うことがある	分からない
(1)愚痴る	0 (0.0)	16 (16.3)	79 (80.6)	3 (3.1)
(2)事故る	1 (1.0)	14 (14.3)	82 (83.7)	1 (1.0)
(3)告る	0 (0.0)	20 (20.4)	76 (77.6)	2 (2.0)
(4)きよどる	0 (0.0)	26 (26.5)	70 (71.4)	2 (2.0)
(5)サボる	0 (0.0)	2 (2.0)	95 (96.9)	1 (1.0)
(6)パニックる	0 (0.0)	27 (27.6)	66 (67.3)	5 (5.1)
(7)タクる	24 (24.5)	49 (50.0)	20 (20.4)	5 (5.1)

(8)デイスる	0 (0.0)	37 (37.8)	60 (61.2)	1 (1.0)
(9)チンする	0 (0.0)	1 (1.0)	96 (98.0)	1 (1.0)
(10)お茶する	0 (0.0)	8 (8.2)	89 (90.8)	1 (1.0)

選択肢にあげられた表現の中で、跡見女子大学の学生がよく使う「～る」「～する」の言い方は、①「チンする」 ②「サボる」 ③「お茶する」 ④「事故る」 ⑤「愚痴る」であった。また、選択肢の中で学生たちが首をかしげながら回答していた言葉が「タクル」である。「タクシーに乗る」という意味で使うということだが、「聞いたことが無い」という学生が24.5%、「聞いたことはあるが使うことはない」という学生が50%もいた。聞いたことがない人が大勢いるような表現が、文化庁の全国調査の中に選択肢として選ばれたことに疑問すら覚えるものである。また、「デイスる」という表現は、跡見女子大学生の37.8%が「聞いたことはあるが使うことはない」と回答している。この表現は「けなす、否定する」という意味で使われるが、表現の中に「いじめる」や「無視する」といったマイナスのニュアンスを含んでいるため、使うことにためらいを感じ、聞いたことはあっても使うことはない表現として学生が回答しているものと推察できる。しかし一方で、61%もの学生が、この表現を「使うことがある」と回答していることは、筆者の予想外の結果であった。このことは、この表現が高校や大学での仲間内の表現として実際的に使われている実態があるという現実を示しているものとして、きちんと受け止めておく必要があると考える。

【文化庁全国調査の結果】

＝全国調査では、「チンする」は9割、「サボる」は8割台半ばの人が「使う」＝

「～る」 「～する」形	聞いたことがない	聞いたことはあるが 使うことはない	使うことがある	分からない
(1)愚痴る	6.8	44.7	48.3	0.2
(2)事故る	5.7	41.5	52.6	0.1
(3)告る	25.0	52.3	22.3	0.4
(4)きょどる	48.7	34.9	15.6	0.7
(5)サボる	1.0	12.5	86.4	0.1
(6)パニクる	8.8	41.6	49.4	0.2
(7)タクル	71.9	21.6	5.9	0.5
(8)デイスる	73.7	20.1	5.5	0.6
(9)チンする	1.2	8.3	90.4	0.0
(10)お茶する	5.8	27.6	66.4	0.3

【個別表現の分析・考察】

「使うことがある」の割合は「(9)チンする」が90.4%で最も高く、次いで「(5)サボる」(86.4%)、「(10)お茶する」(66.4%)となっている。一方、「(8)デイスる」(5.5%)、「(7)タクル」(5.9%)は1割未満となっている。「デイスる」については、全国では5.5%なのに対して、跡見女子大学生では61.2%の学生が「使うことがある」としており、大学生の表現と一般人の表現との間に、大きな隔たりが見える結果となった。

【年齢別分析】

「使うことがある」と回答した割合について、「(10)お茶する」「(6)パニクる」「(7)タクル」「(8)デイスる」の四つを年齢別に分析する。「(10)お茶する」は、「使うことがある」の割合が、30代で90.3%と最も高く、70歳以上(37.9%)と52ポイントの差がみられる。「(6)パニクる」は、「使うことが

ある」の割合が、30代で75.9%と最も高く、年代が上がるにつれて割合が低くなっており、70歳以上（17.2%）と59ポイントの差が見られる。「(7)タクる」は、「使うことがある」の割合が20代（22.7%）及び30代（17.5%）で2割前後となっているが、16～19歳及び40代以上では1割に満たない。中でも、60代（0.5%）、70歳以上（0.2%）では1%未満となっている。「(8)ディスる」は、「使うことがある」の割合が16～19歳（34.1%）及び20代（33.7%）で3割台前半となっている。一方、30代以上では1割に満たず、中でも50代（0.7%）、60代（0.5%）、70歳以上（0.0%）では1%未満となっている。世代間で「使う」か「使わないか」の判断が分かれる言い方である。

3) 言葉や言葉の使い方への影響度について

【質問6】あなたは、自分が言葉や言葉の使い方について大きな影響を与えられたものは、次のうちどれだと思いますか？（選択肢から2つまで回答できる）

【跡見女子大の調査結果】

＝跡見女子大学生が言葉や言葉の使い方について大きな影響を与えられたものは、

①テレビ・ラジオ ②友人・知り合い ③学校・家庭＝

影響を与えられたもの	回答数（人）	割合（％）
①テレビ・ラジオ	46	(46.9)
②学校	29	(29.6)
③家庭	29	(29.6)
④友人や知り合いの言葉	36	(36.7)
⑤著名人（タレント、スポーツ選手など）の言葉	10	(10.2)
⑥情報機器、インターネット	15	(15.3)
⑦職場（アルバイト、パートなどを含む）	26	(26.5)
⑧新聞、書籍類（漫画や雑誌を含む）	8	(8.2)

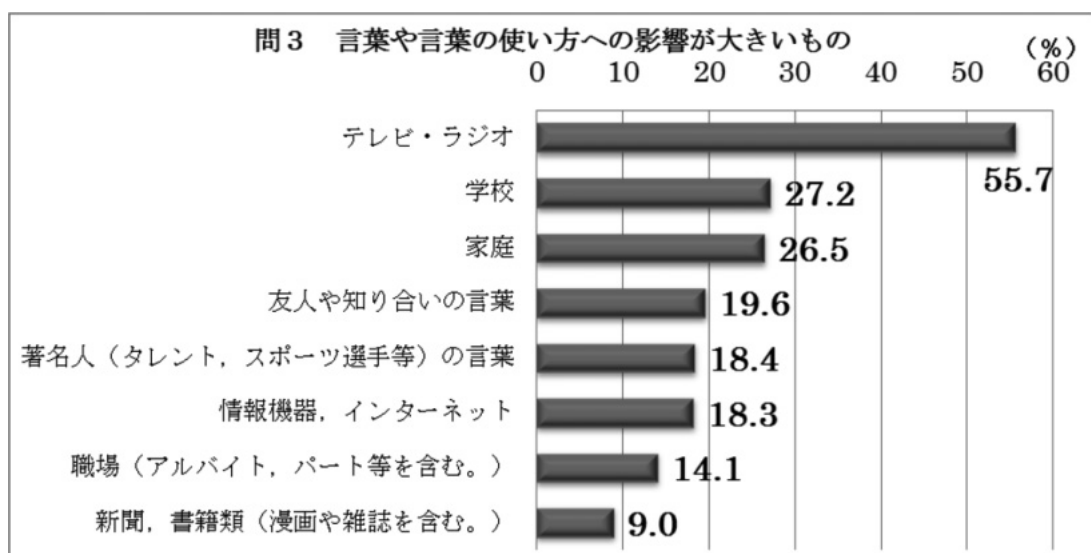
跡見女子大学生が、言葉や言葉の使い方について大きな影響を与えられたものを上位から順に並べなおしてみると、①テレビ・ラジオ ②友人や知り合いの言葉 ③学校、家庭 ④職場（アルバイト・パートなどを含む）となる。一方、文化庁の全国調査では、①テレビ・ラジオ ②学校、家庭 ③友人や知り合いの言葉 の順となっている。跡見女子大学の学生たちは、全国調査に比べると、学校や家庭よりも友人や知り合いの言葉に大きく影響を受けていることが分かる。つまり、学校での国語などの授業や家庭でのしつけよりも日々の友人・知人とのコミュニケーションの中で、言葉や言葉の使い方を学び、身につけている状況が浮かび上がる。また影響を受けている場所が「職場（アルバイト・パートなどを含む）」であることは、学生たちのコミュニケーションや敬意表現も、社会に出る前のアルバイト先の職場の上司・先輩などからの指導によって養成されていくことが伺える。そうだとすれば、各職場の言語教育のノウハウや教育訓練レベルが極めて大事であるといえる。さらに、影響を受けたトップ項目について触れれば、跡見女子大学生は全国の16歳以上の男女と比較すると、その割合は低い、ともにテレビ・ラジオからの影響を強く受けている。若者のテレビ・ラジオ離れが叫ばれる中でも、相変わらずテレビ・ラジオからの影響を色濃く受けている実態が判明した。この結果を鑑みるに、社会的には、テレビやラジオでの言葉や言葉の使い方も言語教育上の大きな問題として問われ続けられなければならないものと考ええる。

【文化庁全国調査の結果】

＝全国調査では①「テレビ・ラジオ」が5割台半ば、「学校」「家庭」が2割台後半＝

〔全体〕社会全体の言葉や言葉の使い方への影響が大きいと思うもの	
「テレビ・ラジオ」	(55.7%)
「学校」	(27.2%)
「家庭」	(26.5%)
「友人や知り合いの言葉」	(19.6%)
「著名人（タレント，スポーツ選手等）の言葉」	(18.4%)
「情報機器，インターネット」	(18.3%)
「職場（アルバイト，パート等を含む。）」	(14.1%)
「新聞，書籍等（漫画や雑誌を含む。）」	(9.0%)

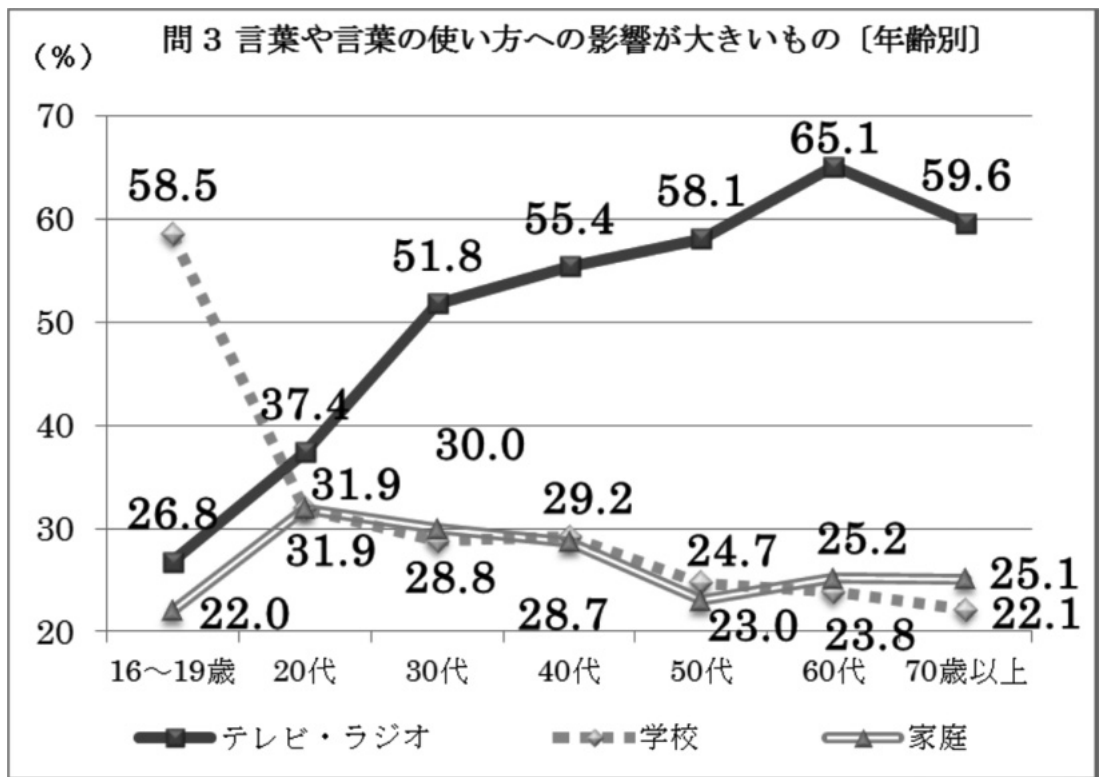
次の（問3）「言葉や言葉の使い方への影響が大きいもの」のグラフは、全国調査の結果を示している（文化庁ホームページより）。



【年齢別分析】

最後に、全国調査の結果をもとに年齢別の分析に触れておきたい（次頁問3グラフ「言葉や言葉の使い方への影響が大きいもの」〔年齢別〕参照）。文化庁の調査を引用すれば、言葉や言葉の使い方への影響が大きいと思うものに「テレビ・ラジオ」と回答している割合は、30代以上で5割を超え、60代では65.1%と最も高くなっている。一方、16～19歳では2割台半ば、20代では3割台後半にとどまっている。若い世代では、確かに「テレビ・ラジオ」からの影響は減少してきていることが分かるが、まだ無視できるほど少ないわけでもない。

また「学校」については、16～19歳で他の年代より高く6割弱となっている。「学校」と「家庭」とを比較すると、20代以上では両者の割合が近くなっているが、16～19歳では言語教育に関する「家庭」での役割が減少し、「学校」（58.5%）の割合が「家庭」（22.0%）を37ポイントも上回っている。つまり、言葉や言葉の使い方に関する高校・大学などの教育機関の影響力が増していることを、もっと強く認識する必要があることを示唆している。



6. まとめ

今回の平成26年度 跡見女子大学生の「国語・コミュニケーションに関するアンケート調査」では、跡見女子大学生の「国語」や「コミュニケーション」に関する意識や考え方が、様々な点で明らかにできたものとする。その第1点は、「敬語」に関する跡見女子大生の意識である。調査前には、フランクな人間関係の中で育ってきたように見えるキャンパスでの学生たちは、「敬語」の必要性を意識する割合が全国平均よりも少ないのではないかと予測したが、結果としては、跡見女子大学生のほとんど（98%）が、全国調査と同様に「敬語」の必要性を強く感じていることが分かった。

次に、その「敬語」をどこで身につけているかであるが、跡見女子大学生は、職場（アルバイト先を含む）の研修などで敬語を身につける機会が多いことが分かった。続いて「家庭でのしつけ」で、順位は全国調査と同様であった。跡見女子大学生は全国平均に比べると「家庭」で敬語を身につける人が若干少ない。以下、③学校の国語の授業 ④学校内のクラブ活動など ⑤国語の授業以外での学校の先生の指導 という順であった。学生の多くが「アルバイト先などの職場」で敬語を身につけているという実態には驚きを感じるが、そうなると、アルバイト先で誤った言葉や言葉の使い方を覚えてきてしまった場合には、大学の実践的教育の場などで、すぐに修正をはかる必要性もでてくるのではないかと考える。

次に、敬語表現の例文で跡見女子大学生の「気になる」表現を尋ねた結果、本編でも述べたとおり、上位3つは次の通りであった。

- ・「先生、こちらでお待ちしてください」 92.8%
- ・「お客様、どうぞいただいてください」 84.7%

・「お客様が申されました」

83.7%

跡見女子大学生は、3表現のいずれでも80%以上が「気になる」と、敬意表現にはかなり敏感であるという結果が出た。また跡見女子大学生の最も気になる「接客表現」は「開催してございます」で、88.8%であった。文化庁の全国調査の結果でもこの表現が最も「気になる」とされたが、全国では66.3%であった。これを見ると、跡見女子大学生は全国平均以上に「接客表現」についても、普段からかなり注意していることが伺える。

さらに、跡見学園女子大学生が「言葉や言葉の使い方について大きな影響を与えられたもの」を上位から並べてみると、①テレビ・ラジオ ②友人や知り合いの言葉 ③学校、家庭 ④職場（アルバイト・パートなどを含む）となる。文化庁の全国調査では、①テレビ・ラジオ ②学校、家庭 ③友人や知り合いの言葉 の順となっている。跡見女子大学の学生たちは、全国調査に比べると、「学校や家庭」よりも「友人や知り合いの言葉」に大きく影響を受けていることが分かる。つまり、学校の授業や家庭でのしつけよりも、日々の友人・知人とのコミュニケーションの中で、言葉や言葉の使い方を学び、身につけている状況が浮かび上がるのである。

今回のアンケート調査を分析・考察してみると、跡見女子大学生の「国語」や「コミュニケーション」に関する意識は、全国平均と同等かそれ以上の意識や感覚をもっており、特に「敬語」や「接客表現」には鋭敏ともいえる感覚を備えていることが分かる。。これは本学学生のひとつの特徴であり、この特徴をさらに磨き上げ、実践的なコミュニケーション能力の養成に努める必要があると考える。今回本稿で触れられなかった「人とのコミュニケーションについて」「読書について」「漢字を用いた語と外来語の意味・使い分けについて」などについては、さらに調査研究を重ねて、別稿にて報告したい。

（引用グラフ・表の出典）

問17 敬語を身に付けた機会

問18 「気になる」と回答した割合（敬語の使い方）

問19 「気になる」と回答した割合（接客の言葉）

問3 言葉や言葉の使い方への影響が大きいもの（棒グラフ）

問3 言葉や言葉の使い方への影響が大きいもの（年齢別グラフ）

上記のグラフ・表は、文化庁『平成25年度「国語に関する世論調査」の結果の概要』からの引用である。

(参考資料) 今回の跡見学園女子大学生の調査で使用したアンケート内容

2014跡見女子大学生の「国語・コミュニケーション」に関するアンケート

学科	学年	年齢	主な生育地
----	----	----	-------

■敬語について

[質問1] あなたは、日本語のコミュニケーションにおいて今後とも敬語は必要だと思いますか？

- ①必要だと思う ②ある程度必要だと思う ③余り必要だとは思わない
④必要だとは思わない ⑤分からない

[質問2] あなたは、敬語をどのような機会に身に付けてきたと思いますか？

- ①職場（アルバイト先を含む）の研修など ②家庭でのしつけ
③学校の国語の授業 ④学校内のクラブ活動など
⑤国語の授業以外での学校の先生の指導
⑥学校外の活動（地域での活動、スポーツクラブ、習い事、塾など）で
⑦テレビやラジオで、敬語を扱った番組を視聴して
⑧テレビやラジオで出演者の話し方を聞いて
⑨敬語について書かれた本や雑誌を読んで
⑩話し方教室や作法教室、自治体や民間の講習会

[質問3] 次の言い方は、気になる言い方ですか？気になりませんか？

1) 「先生、こちらでお待ちしてください」

- ①気になる ②気にならない ③どちらとも言えない

2) 「お客様が申されました」

- ①気になる ②気にならない ③どちらとも言えない

3) 「とんでもございません」

- ①気になる ②気にならない ③どちらとも言えない

4) 「お客様がお見えになった」

- ①気になる ②気にならない ③どちらとも言えない

5) 「3時に御出発される予定です」

- ①気になる ②気にならない ③どちらとも言えない

6) 「先生がおっしゃられたように」

- ①気になる ②気にならない ③どちらとも言えない

7) 「お客様、どうぞいただいてください」

- ①気になる ②気にならない ③どちらとも言えない

[質問4] 接客に関する次の言い方は、気になる言い方ですか？

1) 「あしたは休まさせていただきます」

- ①気になる ②気にならない ③どちらとも言えない

2) 「お会計の方、1万円になります」

- ①気になる ②気にならない ③どちらとも言えない

3) 「千円からお預かりします」

- ①気になる ②気にならない ③どちらとも言えない

4) 「患者様は待合室でお待ち下さい」

- ①気になる ②気にならない ③どちらとも言えない

5)「絵画展は8階で開催してございます」

- ①気になる ②気にならない ③どちらとも言えない

[質問5] 「～る」「～する」の言い方を聞いたことがあるか、あなたは使うことがありますか？

1)「愚痴る」(愚痴を言う、という意味で)

- ①聞いたことがない ②聞いたことはあるが使うことはない
③使うことがある ④分からない

2)「事故る」(事故を起こす、事故に逢う、という意味で)

- ①聞いたことがない ②聞いたことはあるが使うことはない
③使うことがある ④分からない

3)「告る」(好意や愛を告白する、という意味で)

- ①聞いたことがない ②聞いたことはあるが使うことはない
③使うことがある ④分からない

4)「きょどる」(挙動不審な態度をする、という意味で)

- ①聞いたことがない ②聞いたことはあるが使うことはない
③使うことがある ④分からない

5)「サボる」(なまける、という意味で)

- ①聞いたことがない ②聞いたことはあるが使うことはない
③使うことがある ④分からない

6)「パニクる」(慌ててパニックになる、という意味で)

- ①聞いたことがない ②聞いたことはあるが使うことはない
③使うことがある ④分からない

7)「タクる」(タクシーに乗る、という意味で)

- ①聞いたことがない ②聞いたことはあるが使うことはない
③使うことがある ④分からない

8)「ディスる」(けなす、否定する、という意味で)

- ①聞いたことがない ②聞いたことはあるが使うことはない
③使うことがある ④分からない

9)「チンする」(電子レンジで加熱する、という意味で)

- ①聞いたことがない ②聞いたことはあるが使うことはない
③使うことがある ④分からない

10)「お茶する」(電子レンジやカフェなどに入る、という意味で)

- ①聞いたことがない ②聞いたことはあるが使うことはない
③使うことがある ④分からない

■言葉や言葉の使い方への影響度について

[質問6] あなたは、自分にとって言葉や言葉の使い方について大きな影響を与えられたものは、次のうちどれだと思いますか？

- ①テレビ・ラジオ ②学校
③家庭 ④友人や知り合いの言葉
⑤著名人(タレント、スポーツ選手など)の言葉

- ⑥情報機器、インターネット
- ⑦職場（アルバイト、パートなどを含む）
- ⑧新聞、書籍類（漫画や雑誌を含む）

■人とのコミュニケーションについて

〔質問7〕 あなたは、初めて会った人とでも早く打ち解ける方ですか？時間が掛かる方ですか？

- ①どちらかと言えば早く打ち解ける方
- ②どちらかといえば打ち解けるのに時間が掛かる方
- ③どちらとも言えない
- ④分からない

〔質問8〕 あなたは、コミュニケーションをとる相手にどのように接して欲しいですか？

A) 親しい友人の場合

- ①どちらかと言えば、相手に理解されたい、親しみを持ってもらいたいという気持ちが強い
- ②どちらかと言えば、相手に余計なことをされたり、立ち入られたりしたくないという気持ちが強い
- ③どちらとも言えない
- ④分からない

B) 初めて会った人の場合

- ①どちらかと言えば、相手に理解されたい、親しみを持ってもらいたいという気持ちが強い
- ②どちらかと言えば、相手に余計なことをされたり、立ち入られたりしたくないという気持ちが強い
- ③どちらとも言えない
- ④分からない

〔質問9〕 あなたは、人と接する際に相手に合わせて態度を変えようとする方ですか？それとも、いつもと同じような態度でいようとする方ですか？

- ①どちらかと言えば、相手や場面に合わせて態度を変えようとする方
- ②どちらかと言えば、いつも同じような態度でいようとする方
- ③どちらとも言えない
- ④分からない

〔質問10〕 上の〔質問9〕で、あなたがほかの人を見たとき、相手や場面に合わせて態度を変える人と、同じ態度でいる人のどちらを好ましいと感じますか？

- ①どちらかと言えば、相手や場面に合わせて態度を変えようとする方
- ②どちらかと言えば、いつも同じような態度でいようとする方
- ③どちらとも言えない
- ④分からない

■電子書籍の利用について

〔質問11〕 電子書籍と紙の本（雑誌・漫画を含む）を比べたとき、あなたは、どちらを多く利用しますか？

- ①電子書籍しか読まない
- ②電子書籍の方が多い

- ③どちらも同じくらい
- ④紙の本の方が多い

■漢字を用いた語と外来語の使用頻度について

〔質問12〕 あなたは、日常生活の中で用いる言葉として、漢字の言葉と外来語の言葉のどちらをよく使っていますか？（どちらかであれば①か②に○を）

- | | | | |
|-------------|-----------|---------|--------|
| 1) ①必要性 | ②ニーズ | ③どちらも使う | ④分からない |
| 2) ①取り消し | ②キャンセル | ③どちらも使う | ④分からない |
| 3) ①利点 | ②メリット | ③どちらも使う | ④分からない |
| 4) ①危険性 | ②リスク | ③どちらも使う | ④分からない |
| 5) ①合意 | ②コンセンサス | ③どちらも使う | ④分からない |
| 6) ①優先順位 | ②プライオリティー | ③どちらも使う | ④分からない |
| 7) ①基本計画 | ②マスタープラン | ③どちらも使う | ④分からない |
| 8) ①技能 | ②スキル | ③どちらも使う | ④分からない |
| 9) ①技術革新 | ②イノベーション | ③どちらも使う | ④分からない |
| 10) ①災害予想地図 | ②ハザードマップ | ③どちらも使う | ④分からない |

*ご協力を有難うございました

参考文献

- ・文化庁『平成25年度「国語に関する世論調査」の結果の概要（文化庁 HP）
- ・『問題な日本語—どこがおかしい？何がおかしい？』（2004/12/10）北原保雄（著、編集） 大修館書店
- ・『続弾！問題な日本語—何が気になる？どうして気になる？』（北原保雄（著、編集）大修館書店2005/11
- ・『美しい日本語と正しい敬語：おとなの教養が身につく本』（Gakken Mook）ムック（2013/5/31）学研パブリッシング（編集）
- ・『美しい日本語のすすめ』（小学館101新書51）（2009/10/1）坂東真理子（著）
- ・『一生使える、美しい日本語と敬語』（PHP ビジュアル実用 BOOKS）（2013/10/19）関根健一（監修）
- ・『NHKのアナウンサーも悩む間違いやすい日本語1000』（NHK 出版）（2013/12/21）NHK アナウンス室（編）
- ・『日本語ウォッチング』（岩波新書）1998/1/20井上史雄（著）
- ・『若者ことば不思議のヒミツ』（秋田魁新報社（2010/7/6）桑本裕二（著）
- ・『若者語を科学する』（明治書院（1998/3）米川明彦（著）
- ・『日本人のための日本語文法入門』（講談社現代新書）2012/9/14原沢伊都夫（著）
- ・『かなり気がかりな日本語』（集英社新書）2004/1 野口恵子（著）
- ・『バカ丁寧化する日本語』（光文社新書）2009/8/18野口恵子（著）